

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE UBIRAJARA
OUVIDORA DO MUNICÍPIO
MARIANA DE OLIVEIRA CONCEIÇÃO
NEGRINI

RELATÓRIO REFERENTE AO 2º
QUADRIMESTRE 2022.

UBIRAJARA-SP

Relatório de Gestão da Ouvidoria

2º Quadrimestre 2022

A Ouvidoria Municipal de Ubirajara, nos termos do disposto no Decreto Municipal n. 002/2020, de 18 de Fevereiro de 2020, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no 2º quadrimestre de 2022 em cumprimento a suas atribuições.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Assim, em 18 de Fevereiro de 2020 foi instituído o Decreto 002/2020 que disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão- SIC em respeito a Lei n.

12527/11, legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO.

As demandas de ouvidoria são recebidas, 100%, por meio do telefone 14-3472-1201, mas disponibilizamos a população o e-mail gabinete@ubirajara.sp.gov.br, e também pelo site www.ubirajara.sp.gov.br na aba contato onde está inserido a ouvidoria e o e-SIC.

As demandas relacionadas á lei de Acesso á Informação são recebidas, em sua maioria por meio presencial e raras vezes pelo e-SIC, com interface disponível na internet em www.ubirajara.sp.gov.br na aba contato.

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

No segundo quadrimestre de 2022, houve uma mensagem recebida pela ouvidoria. Os problemas são recebido por telefone e resolvido por telefone e presencialmente nos setores da Prefeitura, em virtude do município ser de pequeno porte.

Comparativo de registro de demandas no 2º quadrimestre 2022:

Demandas registradas 2º quadrimestre 2022 01 pela Ouvidoria.

Através do e-SIC referente ao 2º quadrimestre não houve nenhum registro.

Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria, permite ao cidadão realizar o acionamento e o acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade com a sociedade.

Tipos das Demandas registradas:

Serviços: 01 -Informações sobre ITBI- **Ouvidoria**

Reclamações: 0

Denúncias: 0

Informações: 0

Sugestões: 0

Elogios: 0

A informação solicitada foi resolvida pelo setor de tributação por telefone.

4. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

Em que pese o esforço enviado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da ouvidoria e e-SIC ainda está aquém do grande quantitativo de manifestações recebidas. A população está acostumada manifestar por telefone e presencialmente achando mais fácil para solução dos problemas.

O Decreto 002-2020 que institui a Ouvidoria e o e-SIC está publicado em transparência/ legislação/ Decretos Municipais no site www.ubirajara.sp.gov.br no exercício de 2020.

5. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria e e-SIC se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso A Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramento essenciais quanto a capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria(solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio, achando mais fácil e eficaz ligar por telefone ou falar presencialmente com a Prefeita,

Chefe de Gabinete e responsáveis pelos setores, uma vez que o Município é muito pequeno, e de fácil acesso encontrar os responsáveis para solução de cada problema.

Ubirajara, 19 de setembro de 2022.



Mariana de Oliveira Conceição Negrini

Ouvidora Municipal